

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT ET DE L'ASSISTANCE MOBILE

Applicables à compter du 11 décembre 2023

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après «CGU») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile (ci-après le « Service ») proposé par la société Bouygues Telecom Business – Distribution, SAS au capital de 175.715 euros, RCS NANTERRE 421 713 892, 1 rue les Enfants du Paradis 92100 BOULOGNE BILLANCOURT (ci-après dénommé l'« Opérateur ») destinés aux clients bénéficiant des offres proposées par l'Opérateur (ci-après « l'Utilisateur » ou les « Utilisateurs »).

L'accès et l'utilisation du Service sont soumis aux présentes CGU que l'Utilisateur accepte expressément.

**En cas de violation des CGU, l'Opérateur sera en droit de suspendre immédiatement l'accès par l'Utilisateur au Service.**

## Article 1. Description du Service

- à l'Espace Client Mobile où chaque Utilisateur peut retrouver notamment le détail de son offre, consulter ses factures et effectuer des actes de gestion de son compte (gestion des options souscrites, etc...),
- à l'Assistance Mobile leur permettant de retrouver des contenus d'aide en ligne, les réponses aux questions les plus fréquentes et de poser des questions,
- au Forum d'Entraide.

## Article 2. Accès au Service

L'accès au Service nécessite que l'Utilisateur dispose d'une connexion Internet opérationnelle.

L'Opérateur se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à quelque titre que ce soit.

L'utilisation du Service nécessite que l'Utilisateur s'identifie préalablement à l'aide de son identifiant et de son mot de passe. L'Utilisateur s'engage à mettre à jour les données liées à son compte Utilisateur. L'Utilisateur est seul responsable de la protection du caractère confidentiel de son compte et mot de passe et de toutes actions qui pourront être faites en son nom, suite à leur utilisation, sauf faute de l'Opérateur.

L'Utilisateur s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens nécessaires à la préservation de la confidentialité de son compte utilisateur, et à informer l'Opérateur immédiatement de toute utilisation frauduleuse de ce compte par des tiers non autorisés.

L'Opérateur ne peut être tenu responsable de toute perte de données ou dommages divers survenant en cas de manquement à ces obligations.

L'utilisation du Service nécessitant l'envoi ponctuel de messages aux participants, l'Utilisateur accepte que l'Opérateur utilise l'adresse e-mail de l'Utilisateur pour lui envoyer ces messages ainsi que des informations relatives au thème sur lequel l'Utilisateur a consulté le Service.

## Article 3. Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel concernant l'Utilisateur sont collectées et traitées par l'Opérateur, dans le respect des dispositions légales de loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, (i) dans le cadre de la fourniture du Service, (ii) pour répondre à des obligations légales et (iii) pour un intérêt légitime. Les données à caractère personnel

collectées ont pour objectif d'aider à identifier l'Utilisateur et à lui communiquer des informations personnalisées, afin notamment de faciliter l'usage et/ou de développer l'intérêt du Service.

L'Utilisateur consent à ce que ces informations (prénom et première lettre du nom de famille) puissent être publiées sur le Forum d'Entraide, et soient de ce fait visibles par d'autres personnes, membres de la communauté, et éventuellement par l'ensemble des Internautes.

Les données à caractère personnel pourront être traitées par le personnel habilité de l'Opérateur et des sous-traitants ou prestataires de l'Opérateur. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne (Tunisie, Maroc), ils auront conformément à la réglementation signé des « clauses contractuelles types » pour garantir à l'Utilisateur le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.

L'Utilisateur dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression en écrivant à : Informatique et Libertés / Direction Juridique, Bouygues Telecom Business - Distribution - 1 rue les Enfants du Paradis, 92100 BOULOGNE BILLANCOURT. L'Utilisateur peut obtenir l'information sur la manière dont sont traitées ses données et sur ses droits en consultant la Politique Données Personnelles de l'Opérateur disponible sur son site internet ou sur demande

## Article 4. Cookies

Des cookies sont installés lors de l'arrivée de l'Utilisateur sur le site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile. Un cookie est un petit fichier qui se met sur le disque dur de l'Utilisateur et enregistre la configuration du navigateur Internet. Un cookie ne peut être utilisé que par le serveur web qui l'a envoyé, ne contient aucun programme exécutable et est donc exempt de virus.

L'Utilisateur qui le désire peut refuser les cookies en modifiant les paramètres de son navigateur. Cette manipulation entraînera cependant la suppression de tous les cookies utilisés par le navigateur, y compris ceux employés par d'autres sites internet, ce qui peut conduire à la perte de certaines informations ou réglages. La suppression des cookies peut être de nature à altérer, voire à rendre impossible l'accès au Service.

## Article 5. Charte de l'espace de dialogue

### 5.01 Mise en ligne, édition et suppression des contenus

Le Service permet de mettre en ligne des contenus numériques (propositions, commentaires, textes, mot clés,...), sous réserve que ces contenus ne soient pas illégaux, ou susceptibles de porter atteinte à l'ordre public ou aux droits de tiers. L'Opérateur ne saurait être tenu responsable du contenu des messages de l'Utilisateur.

L'Opérateur pourra exercer de plein droit et sans justification préalable la possibilité de ne pas publier, de modérer, d'éditer ou de supprimer les contenus enfreignant cette règle, en particulier ceux que l'Opérateur jugerait diffamatoires à son égard, ou à l'égard de ses collaborateurs, produits, services ou partenaires, et plus généralement qui pourraient nuire à son image et/ou à sa réputation.

La publication des contenus fournis par les Utilisateurs n'est en aucun cas un droit qui leur est accordé ; l'Opérateur reste

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT ET DE L'ASSISTANCE MOBILE

Applicables à compter du 11 décembre 2023

libre de publier ou non ces contenus, dans le cadre de sa responsabilité éditoriale.

Nonobstant cette réserve, l'Utilisateur comprend et accepte que la publication de ses contenus soit publique et non secrète. Par conséquent, les contenus de l'Utilisateur peuvent être lus par d'autres personnes, sans que celui-ci en soit averti. L'Utilisateur s'engage à faire preuve de vigilance quant aux informations qu'il publie sur le site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile, notamment en ce qui concerne toute information personnelle d'identification le concernant ou concernant son entourage, notamment familial. En particulier, l'Utilisateur devra veiller à ce que des mineurs sous sa responsabilité ne rendent pas publiques des informations pouvant être exploitées à des fins non souhaitées.

## 5.02 Restrictions d'usage, Exclusions, Abus

L'Utilisateur s'interdit de détourner l'usage du Service à des fins personnelles, ou collectives, politiques ou religieuses. De même, il s'engage à ne pas exploiter d'éventuelles failles techniques afin d'en tirer un avantage quelconque, ou de nuire à des tiers, en particulier à leur image.

À titre d'exemple, et sans que cela soit limitatif, l'Utilisateur s'engage, en utilisant le Service, à ne pas :

- diffamer, abuser, harceler, traquer ou menacer quiconque, ni à violer les droits d'autrui d'une autre manière (notamment les droits de la personne, en ce compris le droit à la vie privée).
- publier, poster, télécharger vers un serveur, distribuer ou disséminer tout sujet, nom, élément ou information inappropriée, insultant à l'égard de croyances éthiques ou religieuses, diffamatoire, obscène, indécent, illicite ou portant atteinte à tout droit, notamment les droits de propriété intellectuelle,
- usurper l'identité d'un tiers en se faisant passer pour celui-ci vis à vis du Service, suite à un vol des identifiants ou des cookies de ce tiers,
- télécharger vers un serveur des fichiers qui contiennent des logiciels ou autres éléments protégés par le droit de la propriété intellectuelle (ou par les droits de la personne, y compris le droit à la vie privée), à moins que l'Utilisateur ne détienne lesdits droits,
- télécharger vers un serveur des fichiers qui contiennent des virus, des fichiers corrompus ou tout autre logiciel ou programme similaire susceptible d'endommager le fonctionnement d'un autre ordinateur, télécharger tout fichier envoyé par un utilisateur lorsque vous savez (ou devriez savoir) que cette distribution est illicite.
- falsifier ou supprimer toute mention relative à l'auteur, toute mention légale ainsi que toute autre mention de droits de propriété ou relative à l'origine ou la source du logiciel ou de tout autre élément contenu dans un fichier qui est téléchargé vers un serveur.

Si l'Utilisateur constate des infractions ou des abus suite à l'utilisation du Service, celui-ci s'engage à les signaler par e-mail à l'adresse de contact figurant sur le site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile.

## Article 6. Propriété intellectuelle

Les marques, les logos, photos, images, textes et contenus originaux sont soumis au droit de la propriété intellectuelle, et ne sauraient être utilisés sans autorisation expresse de l'Opérateur.

Toute utilisation ou reproduction, même partielle, d'un des éléments du site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile à l'intérieur d'un site internet tiers par le biais de procédés dits d'inclusion, de cadres (frames),

d'inlining ou de tout autre procédé de nature similaire sont formellement interdits.

Tout visiteur du site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile et tout Utilisateur du Service doit respecter les droits de propriété intellectuelle des autres Utilisateurs et de l'éditeur. Il doit notamment veiller à ne pas reproduire et diffuser les contributions publiées grâce au Service sur d'autres forums ou d'autres supports sans l'accord de l'éditeur du Service et du tiers concerné.

## Article 7. Portée des contenus

L'ensemble des textes et documents présents sur le Service sont présentés à titre informatif. L'Opérateur ne garantit pas que ces informations sont exactes, complètes et à jour.

A raison de leur ancienneté, certaines réponses, pourtant exactes à la date de leur rédaction, pourraient contenir des informations devenues périmées. La responsabilité du site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile et de ces auteurs ne saurait être engagée dans le cas où des informations périmées auraient été utilisées par des internautes ou des Utilisateurs. Chaque réponse ne vaut donc qu'à la date où elle a été mise en ligne, étant précisé que l'Opérateur s'efforce d'assurer l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur le site internet de l'Espace Client et de l'Assistance Mobile. Ces informations peuvent donc faire l'objet de modifications ou de mise à jour à tout moment et sans préavis.

L'Opérateur ne peut être tenu responsable d'éventuels dommages directs ou indirects pouvant découler de l'accès ou de l'utilisation du Service.

## Article 8. Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à se conformer aux lois et règles en vigueur, notamment celles décrites dans les présentes CGU.

### 8.01 Règles éditoriales relatives aux questions/commentaires

- Avant de poser une question, l'Utilisateur doit vérifier si elle correspond bien au thème sélectionné.
- Si l'Utilisateur répond à un commentaire, il doit indiquer le nom du contributeur auquel il répond ou citer le texte original pour être sûr d'être bien compris.
- L'Utilisateur s'engage à ne pas écrire en MAJUSCULES et à éviter également le langage SMS.
- Les blogs, forums, chats, comme tous les espaces de discussion virtuels étant des assemblées publiques, les propos de l'Utilisateur sont par conséquent accessibles à tous.
- L'Utilisateur s'engage à ne pas envoyer de messages diffamatoires, injurieux, violents quelque soit le sujet abordé.

### 8.02 Modération du contenu des messages

- L'Utilisateur s'engage à ne pas faire de commentaires injurieux ou agressifs.
- L'Utilisateur s'interdit de porter des accusations sans preuve, de déformer les faits, de porter des propos mensongers, de désinformer, mais aussi de créer ou participer à des polémiques extrémistes ou excessivement partisans, la propagande (directe ou indirecte), ainsi que toute forme de prosélytisme et de dogmatisme étant strictement interdits.
- Les commentaires racistes, antisémites, pornographiques, révisionnistes, sexistes et, plus généralement, tout sujet contraire à la loi ou présentant un caractère diffamatoire, ne seront pas tolérés et peuvent entraîner la fermeture immédiate du compte de l'Utilisateur.

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT ET DE L'ASSISTANCE MOBILE Applicables à compter du 11 décembre 2023

- L'Utilisateur s'engage à vérifier la source des informations qu'il poste afin d'éviter la désinformation et les rumeurs. En cas de doute, l'Utilisateur s'engage à vérifier ces sources sur des sites spécialisés comme [www.hoaxbuster.com](http://www.hoaxbuster.com) afin de repérer les hoax (canulars du web).
- L'Utilisateur devra prendre garde à ne pas engager le débat avec des trolls. Un "troll" est un individu qui persiste à lancer des discussions sur des sujets qui fâchent ou à semer la zizanie entre les participants.

## *8.03 Responsabilité de l'Opérateur en qualité d'éditeur*

L'Opérateur assure la responsabilité éditoriale du Service, et à ce titre, demande à tout visiteur ou Utilisateur de lui signaler tout contenu ou comportement suspect.

Pour des questions qui traitent d'un même sujet, l'Opérateur se réserve le droit de renvoyer les internautes vers des réponses déjà formulées.

L'Opérateur se réserve le droit de ne pas publier des questions considérées comme hors-sujet par rapport au domaine d'expertise des personnes participantes.

L'Opérateur se réserve le droit de regrouper les questions portant sur des sujets proches et d'y répondre dans un même message.

L'Opérateur se réserve le droit de faire participer d'autres experts au cours des débats.

L'Opérateur fournit gratuitement le Service comme tel, et ne saurait garantir ou être tenu responsable d'aucune obligation, autres que celles explicitement mentionnées dans les présentes conditions d'utilisation. En particulier, l'accessibilité, la disponibilité, les performances, la sécurité du Service, la sauvegarde, la pertinence ou la protection des données ne sont pas garanties.